

Üzgünüz, Hizmet Veremiyoruz!

Etkin Ve Verimli Bir Süreklilik Yönetimi İçin Yapılması Gerekenler

21. Çözüm Ortaklığı Platformu

Selin Tokalı
Serkan Övgü

Agenda



Süreklilik ve Kriz Yönetimi Güncel Araştırma



Türkiye’de Regülasyon Ne İstiyor?



Kurumlar Ne Yapmalı?



Nasıl Yapmalı?

- PwC Süreklilik Yönetimi Metodolojisi
- Süreklilik ve Kriz Yönetimi için Teknoloji
- Test & Simülasyonlar

A decorative graphic consisting of a grid of squares in white, light gray, and red. In the top right corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. Below the light gray square in the second column is another red square. In the bottom left corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. The red square in the bottom right of this grid contains a white right-pointing arrow.

1

Güncel Araştırma Sonuçları



The Global Risks Report 2022

5 ila 10 yıl içinde ortaya çıkma ihtimali en yüksek riskler (%)



Türkiye için Top 5 Risk

- ❖ İstihdam ve geçim krizleri
- ❖ Uzun süreli ekonomik durgunluk
- ❖ Jeopolitik riskler
- ❖ İnsanların çevreye verdiği hasar
- ❖ Teknoloji kaynaklı riskler

Horizon Scan Report 2022– Temel Başlıklar



Beklenmeyen durumlara hazırlık



Hibrit çalışma ortamları



Mesleki olmayan hastalıklar



Hızla yükselen siber tehditler



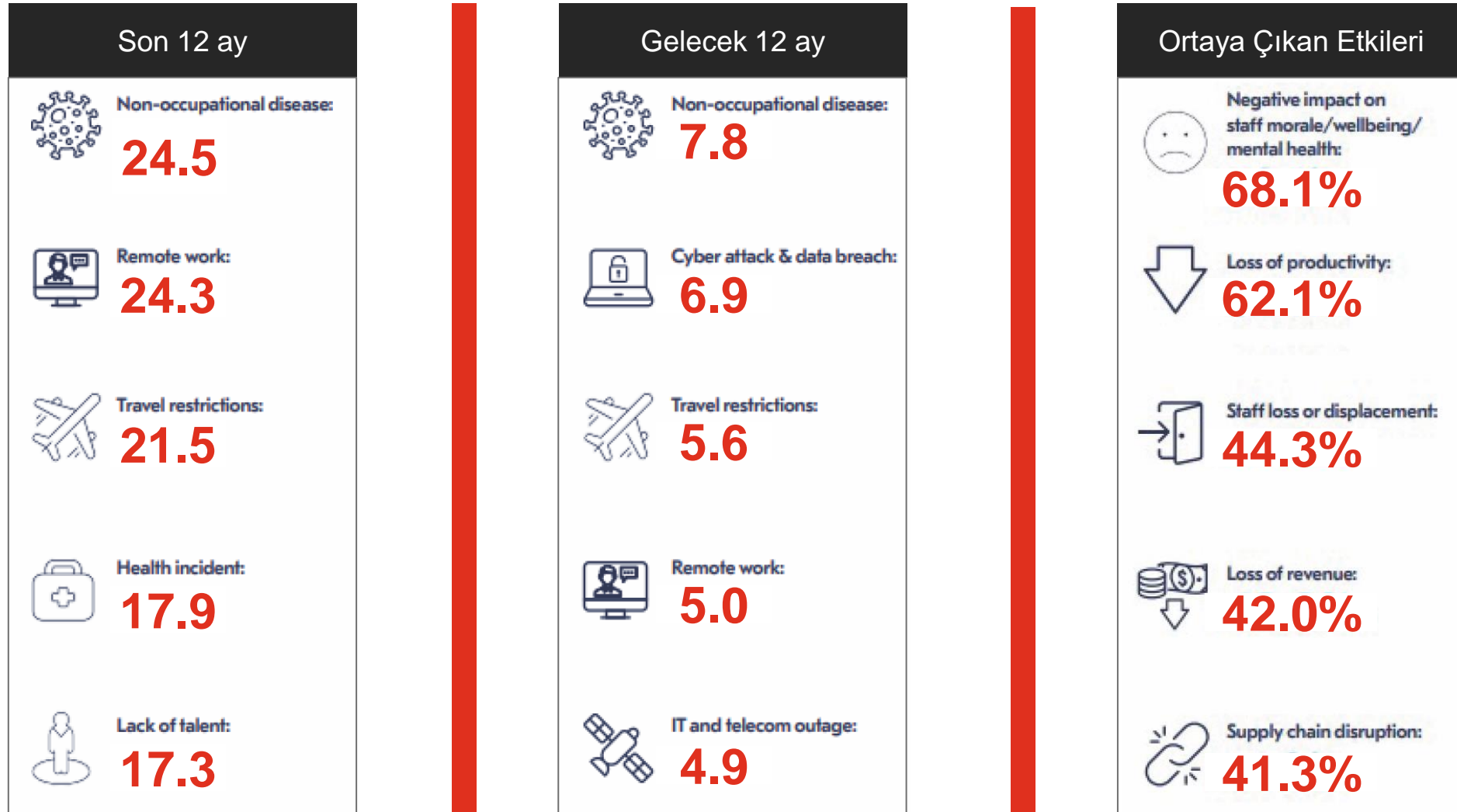
Tedarik zinciri kesintileri



Yönetim seviyesinde iş sürekliliği ve kurumsal dayanıklılığın önemi



Horizon Scan Report 2022 – Risk ve Tehdit Değerlendirmesi



PwC Global Kriz Araştırması 2021

Kurumsal kriz verisi toplama ve analiz sürecinin sonucunda hazırlanan çalışma 73 ülke ve 29 sektörden şirketin paylaştığı gözlemleri içeriyor.

2,814

lider řirket verilerini ve krizin etkisine ilişkin ngrleri paylařtı

%62

pandemi karşısında kriz planını devreye soktu

%84

şirketlerinin dayanıklı olmasının önemine değindi.



- Katılımcıların %20'si, krizin şirketleri üzerinde genel olarak olumlu bir etki yarattığını belirtti.
- řirket liderlerinin %95'i kriz yönetimi becerilerini geliřtirmeleri gerektięini belirtiyor.

Kriz Sonrasında Karşılaşılan Eksikliklere İlişkin Genel Değerlendirmeler

Doğru Kriz Ekibi

Kriz ekibinde doğru yöneticilere veya konu uzmanlarına sahip değildik

Kullanışlı Planlar

Kurum çapında bir kriz müdahalesi veya iş sürekliliği planına sahip değildik veya kullanmadık

Etkili İletişim

İletişimlerimizde daha kararlı ve hızlı olabilirdik

Paydaşlara Odaklanma

Bazı kilit paydaşları cevaplanmamış sorularla bıraktık

Teknoloji ve Veri

Kriz müdahale araçlarımızı ilk kez test ettik ve hepsi hayatımızı kolaylaştırmadı

Hesap Verilebilirlik

Karar verme yetkilileri belirsizdi ve karar vermede darboğazlar ile karşılaştık



Çeviklik

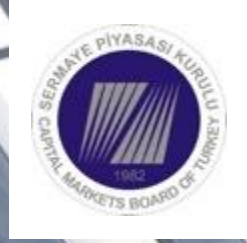
Rakiplerimizin kriz sırasında ne yaptığını anlamadık, bu yüzden hızlı tepki veremedik

The background features a light gray gradient. In the top right corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. In the bottom left corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. The red squares in both grids contain a white right-pointing arrow.

2

Türkiye'de Regülasyon

Regülasyon



- **Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik**
- **Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketlerinin Bilgi Sistemlerinin Yönetim ve Denetim Tebliği**
- **SPK Bilgi Sistemleri Yönetim ve Bağımsız Denetim Tebliği**
- **Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri İle Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmeti Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ**
- **Risk Merkezi Üye Denetimi ve Raporlaması Hakkında Genelge**

The background features a light gray gradient. In the top right corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. In the bottom left corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. The red square in the bottom left contains a white right-pointing arrow.

3

Kurumlar Ne Yapmalı?

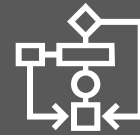
Kurumlar Ne Yapmalı?



**İşgücünün
Sürekliliği**



**Teknoloji ve
Operasyonların
Sürekliliği**



**Verinin
Sürekliliği**



**Finansal
Süreklilik**

The background features a light gray gradient. In the top right corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. In the bottom left corner, there is a 2x2 grid of squares: white, light gray, light gray, and red. The red square in the bottom left contains a white right-pointing arrow.

4

Kurumlar Nasıl Yapmalı?

Kurumlar Nasıl Yapmalı? - Metodoloji

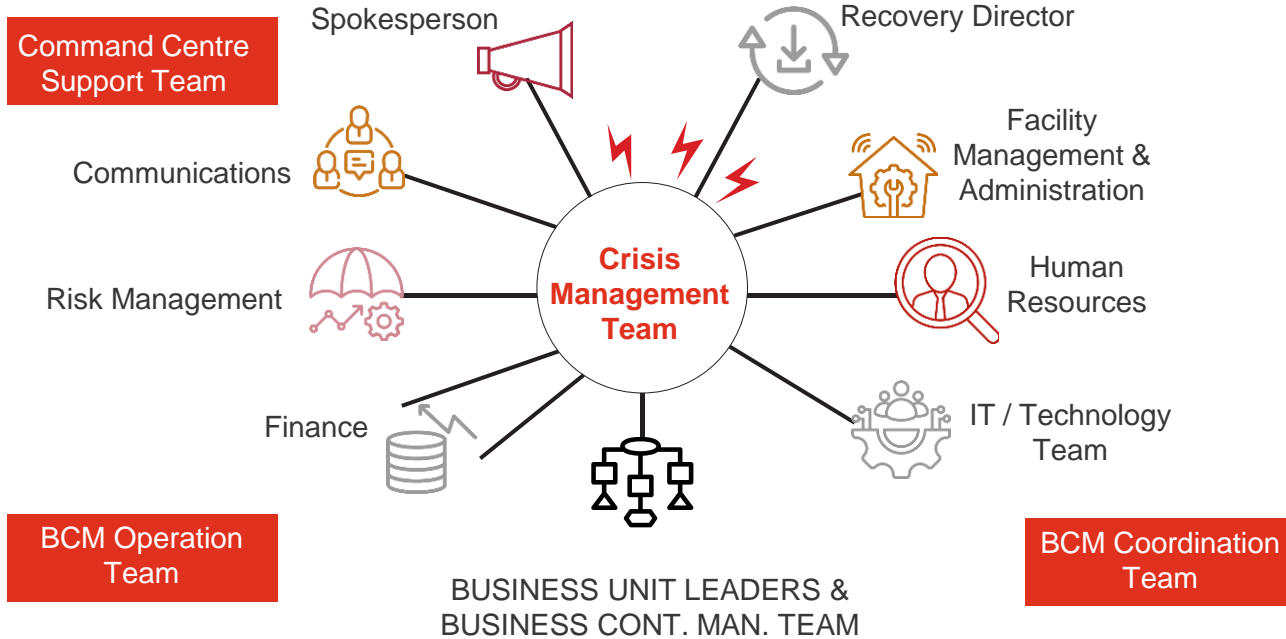


Kurumlar Nasıl Yapmalı? - Organizasyon

Kurumların

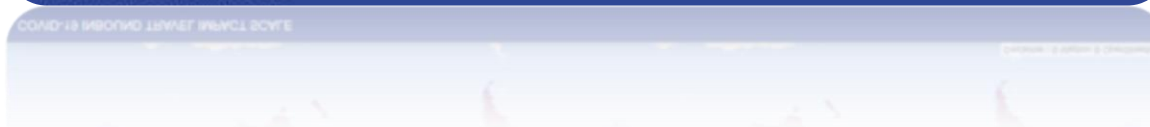
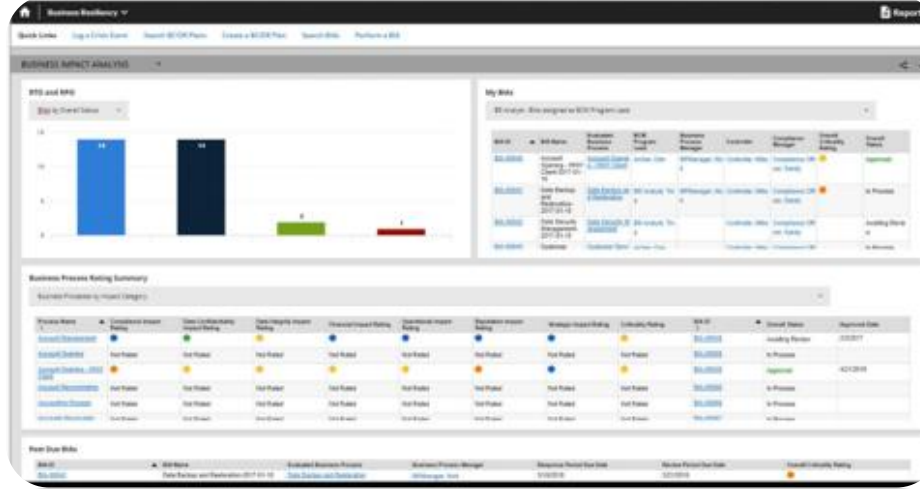
- ihtiyaçları,
- organizasyon yapıları,
- merkezi ya da dağıtık çalışma modelleri,
- iş yapış şekilleri v.b.

göz önüne alınarak acil durum ya da krize neden olabilecek durumlarda **hızlı ve etkin karar alabilmesini** sağlayacak **Kriz Yönetim Ekip(ler)**ini oluşturmaları gerekmektedir.



Kurumlar Nasıl Yapmalı? - Teknoloji

- İş etki analizi ve risk analizlerinin gerçekleştirilmesi
- Öncelikli süreçler, kritik işlemler ve bağımlılıkların belirlenebilmesi amacıyla hesaplamaların yapılması
- Ekipler arası iletişimin sağlanması
- Süreklilik ve kriz yönetim planlarının saklanması ve dağıtımı
- Verinin toplanması ve saklanması
- Farklı kaynaklardaki verilere anlık erişim
- Gerekli güncellemelerin daha hızlı bir şekilde yapılabilmesi gibi birçok konuda süreklilik ve kriz yönetimine ilişkin teknolojik çözümlerin kullanılması fayda sağlayacaktır.



Kurumlar Nasıl Yapmalı? – Test ve Tatbikat

- Başarılı ve etkin süreklilik ve kriz yönetim süreçleri için en önemli aşamalardan biri de planların uygun yöntemler ile **test ve tatbikatların** gerçekleştirilmesidir.
- Masa başı testi gibi daha basit tatbikat türünün yanı sıra son dönemde özellikle Kurumların Üst Yönetimlerinin de katıldığı «**kriz simülasyon tatbikatlarının**» yaygınlaştığı gözlemlenmektedir.
- Simülasyonlarda Kurum kriz yönetim / iş süreklilik planlarında yer alan bir / birkaç senaryo gerçekleşmiş gibi planlanır, detaylı senaryo hazırlanıp yardımcı ekipmanlar ile simülasyon gerçekleştirilir.



Oyunlaştırma teorisinin interaktif ortama taşınması ile siber kriz yönetim simülasyonu gerçekleştirilmesi, **Game of Threats**



Previous to the simulation

- ✓ Executive Presentation



- ✓ Guides and Cards for the Crisis Management Team



During the simulation

- ✓ Interviews or press conferences



- ✓ Videos and social media news



Planlar içerisinde yer alan bir senaryonun adım adım çalışılıp gerçekleşmesi durumunda atılacak adımlar, alınacak kararların değerlendirileceği **simülasyon testleri**

Game of Threats™ – A Cyber Threat simulation game

Players make quick, high impact decisions and assess their cyber readiness

Interactive

Each team interacts with their own iPad controller and sees the effect of their decisions in real-time on a shared screen.



In each round, the Threat Actor and Company players can choose one of several attack or response cards.

Gameplay Replicates Real-World Challenges

Actions are played via “virtual cards”, so that players will encounter different decisions every time they play.



Threat Actor



Example actions:

- Launch a DDOS attack
- Conduct a spear phishing campaign
- Hire additional expertise

Detailed play-by play Summary

PwC moderators take players through a post-game summary to provide a review of all actions and outcomes.



Company



Example actions:

- Invest in security infrastructure
- Conduct network scans
- Assess data vulnerability

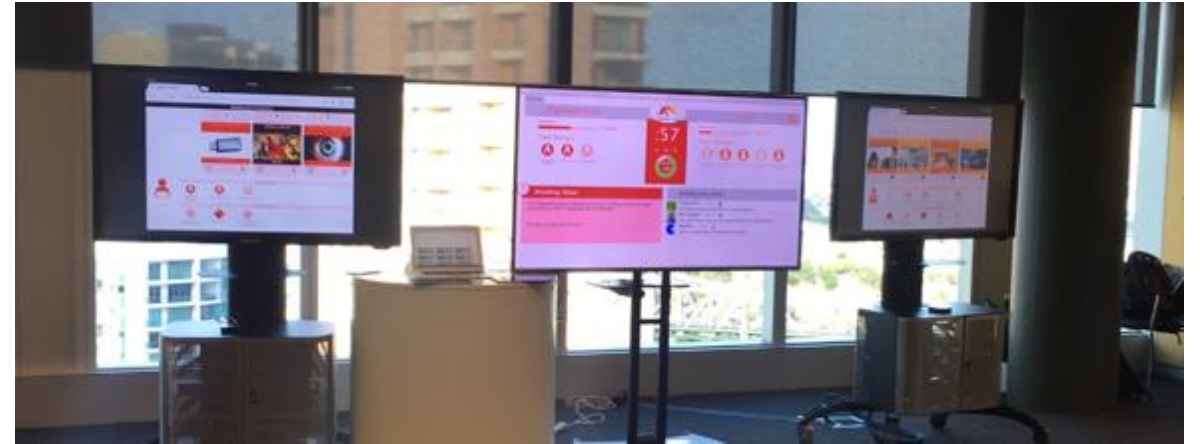
Game of Threats™ is designed to reward good decisions and penalise sub-optimal decisions; each player's card options are based on choices made in earlier rounds.

Game of Threats™ – Setup examples

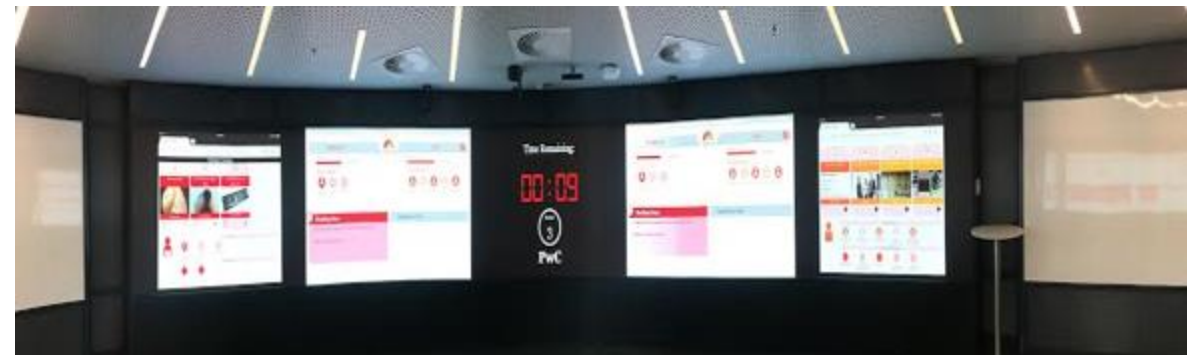
Full kit setup



Small kit setup



PwC Melbourne office



Teşekkürler

21. Çözüm Ortaklığı Platformu

Selin Tokalı
Serkan Övgü